

RAPPORT

Clïëntervaringsonderzoek Wmo 2024

Gemeente Boekel



Cliëntervaringsonderzoek 2024

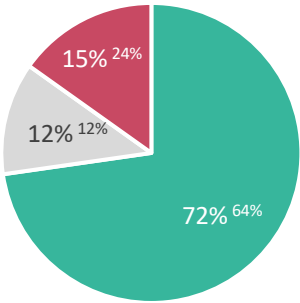
Gemeente Boekel – Wmo

Onderzoeksbureau ZorgfocuZ voert samen met de gemeenten in de Regio Noord-Brabant Oost (Bernheze, Boekel, Land van Cuijk, Maashorst, Meierijstad en Oss) het cliëntervaringsonderzoek over de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) uit. De doelgroep van dit onderzoek is tweeledig en bestaat uit inwoners die in 2024 een aanvraag voor een voorziening Wmo hebben gedaan (*toegang*); en uit inwoners die in 2024 gebruik hebben gemaakt van een individuele maatwerkvoorziening vanuit de Wmo (*kwaliteit en effect*). Meedoen kon schriftelijk, online (via een website of QR-code) of telefonisch (via de helpdesk van ZorgfocuZ). In deze factsheet worden de belangrijkste resultaten van het onderzoek gepresenteerd waarbij de score van 2023 ook vermeld staat. De resultaten van dit onderzoek voor de gehele regio Noord-Brabant Oost staan in een online rapportagetool waar de gemeente toegang toe heeft. Het kan zijn dat resultaten niet exact overeenkomen als gevolg van afrondingsverschillen.

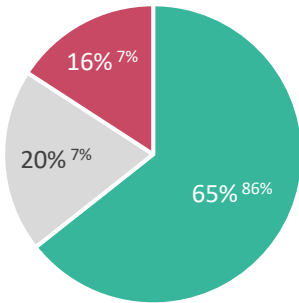
Responsoverzicht

Toegang	
Uitnodigingen	199
Respondenten	70
Respons totaal	35%
Kwaliteit en effect	
Uitnodigingen	274
Respondenten	102
Respons totaal	37%

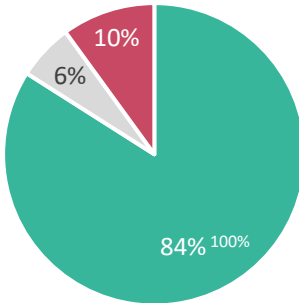
Het aanvraagproces



Wist waar zij moesten zijn met hun hulpvraag



Werd snel geholpen



Voelde zich serieus genomen

Cliënten die wel bekend zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuner (links)
Cliënten die er wel gebruik hadden willen maken als zij het hadden geweten (rechts)



Het gesprek



92% | 100%

zegt dat ze met respect behandeld te zijn



92% | 100%

vindt dat de Wmo-consulent goed luisterde



94% | 100%

kon alle vragen stellen die zij hadden



86% | 100%

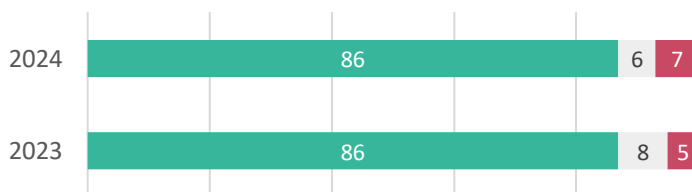
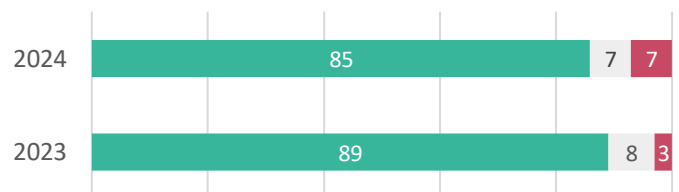
geeft aan dat alle besproken punten in het verslag staan



78% | 85%

zegt dat de gekozen oplossing
aan de behoefte voldoet

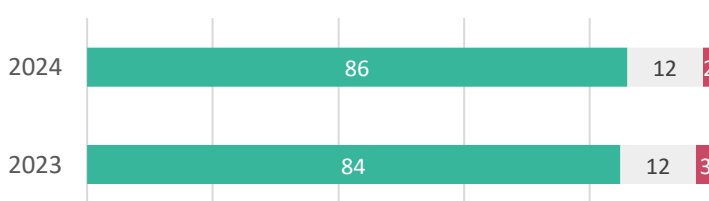
7,8 | 8,4

is het cijfer voor de manier waarop de gemeente
geholpen heeft bij de aanvraagDe ondersteuning is van
goede kwaliteit (in %)De ondersteuning past bij
de hulpvraag (in %)*“Ik voel me gelukkiger nu ik op de juiste momenten
ondersteuning krijg en ik weet dat ik met mijn vragen bij
iemand terecht kan met professionele antwoorden.”**“Het hebben van een vast persoon is heel fijn,
geeft veiligheid en vertrouwdeheid.”*

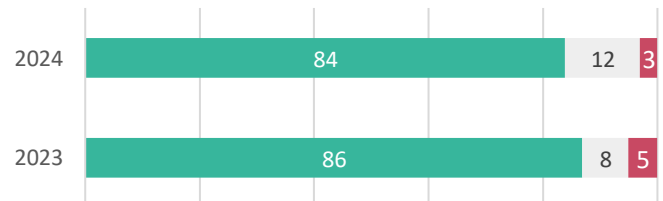
86% | 84%

is tevreden met het resultaat
van de ondersteuning

8,1 | 8,1

is het cijfer voor de ondersteuning
van de zorgaanbiederCliënten kunnen zich beter
zelfstandig redden (in %)

Cliënten voelen zich beter (in %)





Inhoudsopgave

1 Inleiding	4
1.1 Aanleiding en doel	4
1.2 Aanpak onderzoek	4
1.2.1 Doelgroep	4
1.2.2 Methode	4
1.2.3 Respons	5
1.3 Leeswijzer	6
2 Resultaten <i>toegang</i>	7
2.1 Toegang tot de ondersteuning	7
2.2 Het keukentafelgesprek	9
2.3 De oplossing voor de hulpvraag	10
2.4 Algemene tevredenheid	11
3 Resultaten <i>kwaliteit en effect</i>	12
3.1 Kwaliteit van de ondersteuning	12
3.2 Effect van de ondersteuning	14
3.3 Huishoudelijke verzorging	16
3 Regiovergelijking	18



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Boekel is het belangrijk om te weten hoe inwoners de ondersteuning vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) ervaren. Deze ondersteuning wordt door de gemeente georganiseerd. Voorbeelden zijn: hulpmiddelen (een rolstoel of scootmobiel), woningaanpassingen (een traplift), vervoer (taxi), hulp bij huishouden, begeleiding of dagbesteding.

De gemeente heeft in samenwerking met Zorgfocuz en regiogemeenten in Noord-Brabant Oost (Bernheze, Boekel, Land van Cuijk, Maashorst, Meierijstad en Oss) een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in hoe de dienstverlening van de gemeente en de ondersteuning ervaren wordt. Aan de hand van de resultaten wordt inzicht verkregen in wat al goed gaat en kunnen – waar nodig – verbeteringen doorgevoerd. Daarnaast voldoet de gemeente aan haar verplichting het CEO Wmo jaarlijks uit te voeren. In het onderzoek zijn ervaringen opgehaald rond onderstaande thema's:

- 1) Het contact met de gemeente. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van inwoners met het aanvragen van een Wmo-voorziening. Wanneer inwoners een aanvraag doen komen ze in contact met de gemeente. De gemeente beoordeelt of zorg vanuit de gemeente nodig is of dat de hulpvraag op een andere manier opgelost kan worden.
- 2) Het keukentafelgesprek. Na het eerste contact met de gemeente kan een gesprek worden ingepland om de precieze hulp te bepalen. De gemeente gaat na wat de zorgvrager zelf kan en waar de gemeente moet ondersteunen. De gemeente wil graag weten hoe inwoners dit gesprek ervaren.
- 3) De kwaliteit van de ondersteuning. Na het gesprek wordt bepaald welke ondersteuning nodig is voor de inwoner. Deze ondersteuning wordt verstrekt door verschillende zorgaanbieders. De gemeente wil graag inzicht krijgen in de ervaringen van inwoners met de (kwaliteit van de) ondersteuning die ze ontvangen.
- 4) Het resultaat van de ondersteuning. Het doel van de ondersteuning is om inwoners te helpen om zo lang mogelijk zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen en zodoende deel te kunnen nemen aan de maatschappij. De gemeente wil inzicht krijgen in het effect van de ondersteuning met betrekking tot dit doel.
- 5) Huishoudelijke verzorging. Mogelijk maken inwoners gebruik van huishoudelijke verzorging. De gemeente is benieuwd naar de ervaringen met de (kwaliteit van de) huishoudelijke verzorging.

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Boekel die in 2024 gebruik gemaakt hebben van Wmo-ondersteuning. Alle inwoners van de gemeente die in 2024 een aanvraag voor ondersteuning vanuit de Wmo hebben gedaan zijn uitgenodigd. Daarnaast zijn inwoners aangeschreven die in 2024 al gebruik maakten van de ondersteuning vanuit de Wmo en dus een lopende beschikking hadden.

1.2.2 Methode

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de methode van continu meten. Dit betekent dat er gedurende het jaar op meerdere momenten vragenlijsten zijn verstuurd. Doordat men een vragenlijst snel na de aanvraag krijgt, is het onderwerp voor cliënten actueel en zijn ervaringen betrouwbaarder.



Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van twee vragenlijsten. De eerste vragenlijst gaat over het aanvragen van een Wmo-voorziening en over het contact met de gemeente (*toegang*). De tweede vragenlijst bevat vragen over de kwaliteit en het effect van de hulp (*kwaliteit en effect*). De vragenlijst over *toegang* is op zes momenten verstuurd: na elke twee maanden (maart, juni, juli, september, november en januari 2025). Wanneer een inwoner in een jaar meerdere aanvragen heeft gedaan, is de betreffende inwoner alleen voor de eerste aanvraag uitgenodigd voor het onderzoek. De vragenlijst met vragen over de ondersteuning (*kwaliteit en effect*) is eenmalig verstuurd (maart 2025). Ook hiervoor geldt dat elke inwoner maximaal één keer is uitgenodigd, ongeacht het aantal voorzieningen waar de betreffende inwoner gebruik van heeft gemaakt in 2024.

Beide vragenlijsten zijn per post toegestuurd. Voor de toegang betreft het alle inwoners die in 2024 een aanvraag voor Wmo hebben gedaan. Voor de *kwaliteit en effect* betreft het inwoners die in 2024 een Wmo-voorziening toegekend hebben gekregen en inwoners die al langere tijd gebruik maken van een Wmo-voorziening. Inwoners kregen per post een uitnodigingsbrief, een vragenlijst en antwoordenvolop van ZorgfocuZ. Aan hen werd gevraagd om de vragenlijst schriftelijk of online (via een link uit de brief of QR-code) in te vullen. Iedereen had per meting zes weken de tijd om te reageren.

Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de voorheen standaardvragen voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo, zoals opgesteld door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten. In aanvulling hierop is in overleg met de gemeenten Bernheze, Boekel, Land van Cuijk, Maashorst, Meierijstad en Oss geïnventariseerd welke andere thema's belangrijk zijn om uit te vragen. De thema's en vragen zijn voor de samenwerkende gemeenten gelijk. De opgestelde vragenlijst is in het bijlagenrapport opgenomen en gaat in op de volgende thema's:

Vragenlijst Toegang

- Contact met de gemeente
- Het keukentafelgesprek
- De oplossing voor de hulpvraag
- Algemene tevredenheid

Vragenlijst kwaliteit en effect

- Kwaliteit van de ondersteuning
- Resultaat van de ondersteuning
- Huishoudelijke verzorging

1.2.3 Respons

Onderzoeksresultaten van vragenlijstsonderzoek wijken altijd in enige mate af van de werkelijkheid. Dit komt onder andere doordat meestal niet de gehele populatie deelneemt aan het onderzoek. Op basis van het resultaat van degenen die deelnemen wil men vaak wel uitspraken doen over eigenschappen van de gehele populatie. Het betrouwbaarheidsinterval maakt dit mogelijk. Het **betrouwbaarheidsinterval** geeft het **gebied van waarden** aan, waarbinnen de werkelijke waarde in de populatie met een zekere **graad van waarschijnlijkheid** ligt.

- + Het **betrouwbaarheidsinterval** wordt bepaald door de **nauwkeurigheidsmarge**, die de onder- en bovengrens van het betrouwbaarheidsinterval aangeeft. Hoe kleiner het interval, dus hoe dichter die grenzen bij elkaar liggen, des te nauwkeuriger is de schatting van de werkelijke waarde. De nauwkeurigheidsmarge is onder andere afhankelijk van het aantal deelnemers. Hoe meer deelnemers (ook in verhouding tot de totale doelpopulatie), des te smaller is het interval.
- + Voor de **graad van waarschijnlijkheid** wordt meestal (vanuit statistische overwegingen) **95%** gebruikt. Dit betekent dat, wanneer het onderzoek 100 keer in dezelfde populatie onder dezelfde omstandigheden herhaald zou worden, in 95 van de herhalingen de werkelijke populatiewaarde binnen het betrouwbaarheidsinterval zal vallen.



Responstabel	Toegang	Kwaliteit en effect
Aantal verzonden vragenlijsten	199	274
Aantal meegenomen vragenlijsten	70	102
Responspercentage	35,2%	37,2%
Nauwkeurigheidsmarge	9,5%	7,7%

Omdat de *toegang* en *kwaliteit en effect* met twee verschillende metingen zijn uitgevraagd moeten deze als twee onderzoeksgroepen behandeld worden. Voor dit onderzoek is de nauwkeurigheidsmarge voor de *toegang* 9,5% en de *kwaliteit en effect* 7,7%. Het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgesteld op 95%. Idealiter ligt de nauwkeurigheidsmarge onder de 5% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen¹. De nauwkeurigheidsmarges van 9,5% (*toegang*) en 7,7% (*kwaliteit en effect*) betekent dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 9,5% en 7,7% onder of boven de uitkomst van dit onderzoek ligt. Als voorbeeld bij de *toegang*: als 50% van de deelnemers uit dit onderzoek het helemaal eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie, met 95% zekerheid, tussen de 40,5% en 59,5% zijn. Omdat beide nauwkeurigheidsmarges boven de 5% zijn dienen zowel de *toegang* als *kwaliteit en effect* resultaten zorgvuldig geïnterpreteerd te worden.

1.3 Leeswijzer

Dit rapport betreft de resultaten van het Wmo-onderzoek 2024. In hoofdstuk 2 en 3 wordt ingegaan op de ervaringen van respondenten met de toegang tot de Wmo, het keukentafelgesprek, de kwaliteit en het effect van de ondersteuning en de huishoudelijke verzorging. De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'geen mening/niet van toepassing' en 'weet ik niet'. Deze antwoordopties zijn buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Wanneer de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van verschillen in afronding. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n).

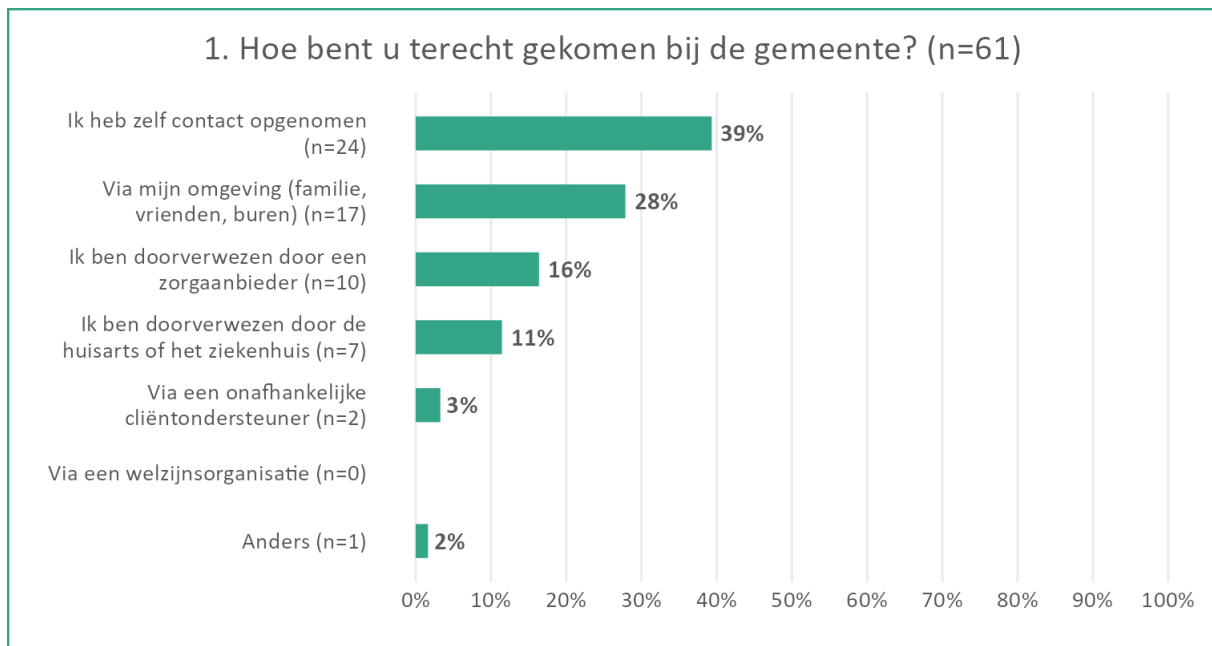
In hoofdstuk 4 is een vergelijking van de resultaten van de regiogemeenten opgenomen. De resultaten worden weergegeven in een tabel met daarin gemiddelde scores.

¹ Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2017). Instructie Clïëntervaringsonderzoek Wmo 2015. P7

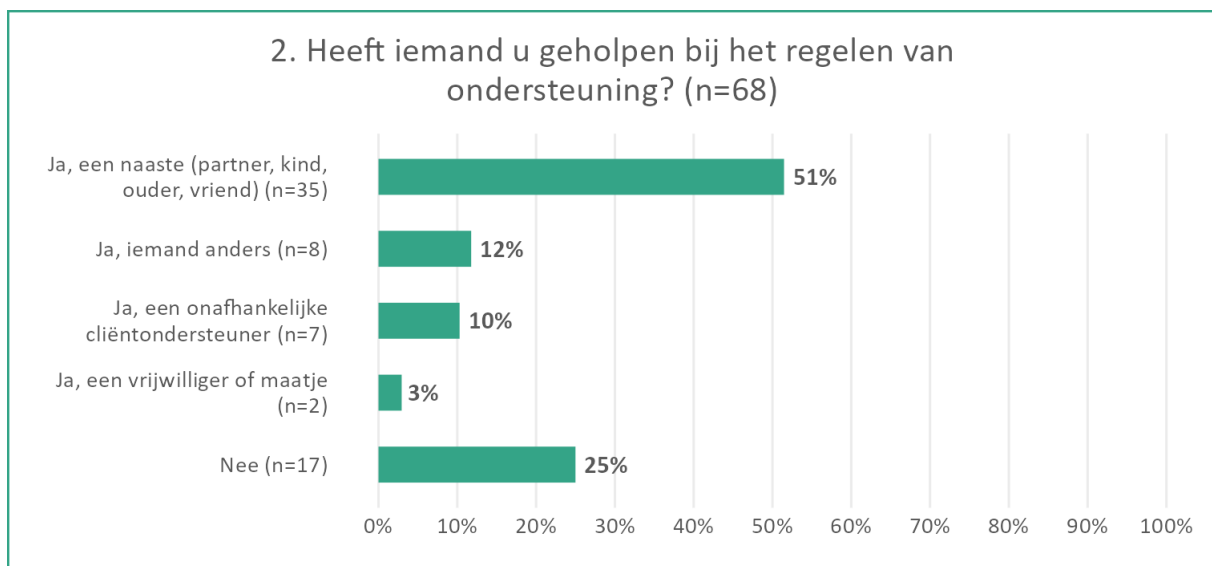
2 | Resultaten *toegang*

2.1 Toegang tot de ondersteuning

Wanneer inwoners een aanvraag voor een Wmo-voorziening doen komen ze in contact met de gemeente. De aanvraag wordt vervolgens behandeld door de gemeente. Aan respondenten is gevraagd hoe zij het contact omtrent deze aanvraag hebben ervaren.

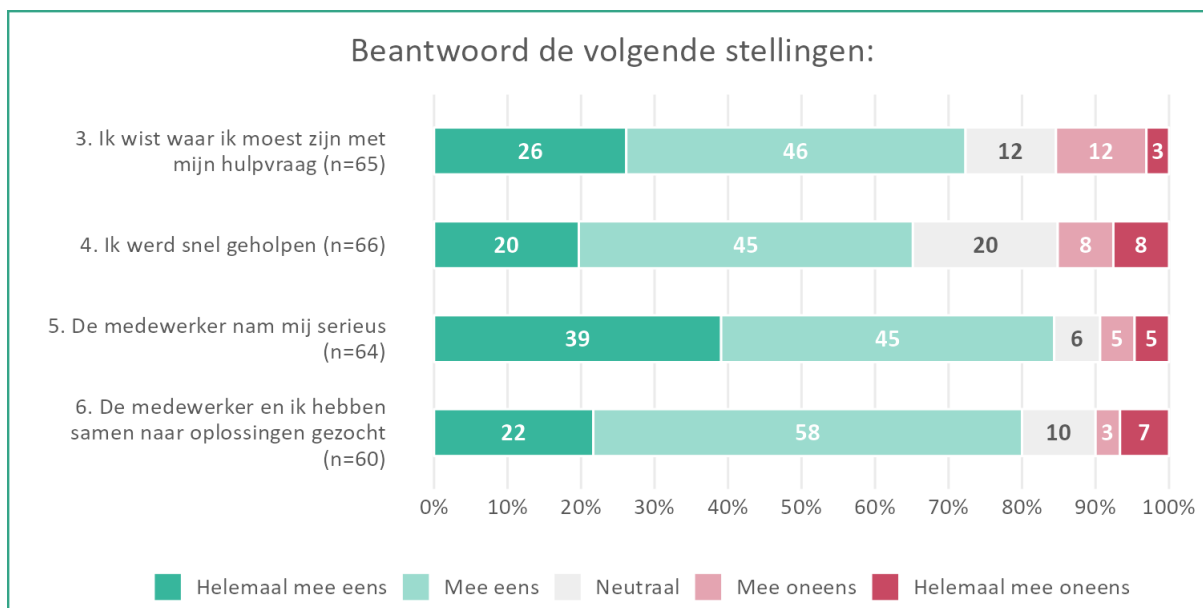


De toelichting gegeven bij de antwoordoptie 'Anders' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.
Aantal 'weet ik niet (meer)': n=2.

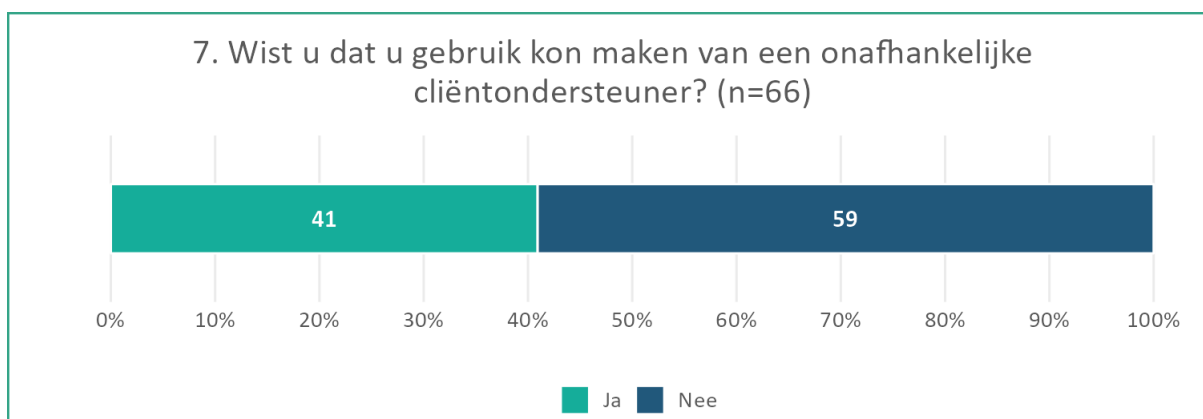


Het gaat hier om een meerkeuzevraag; respondenten kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%.

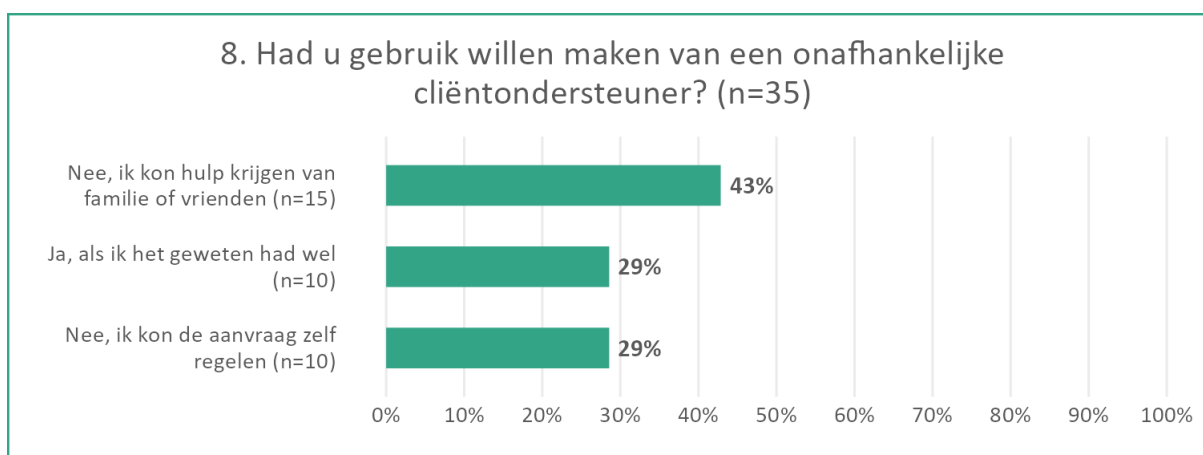
De toelichting gegeven bij de antwoordoptie 'Ja, iemand anders' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



Aantal 'Geen mening/N.v.t.': 3 (n=2), 4 (n=0), 5 (n=1), 6 (n=3).

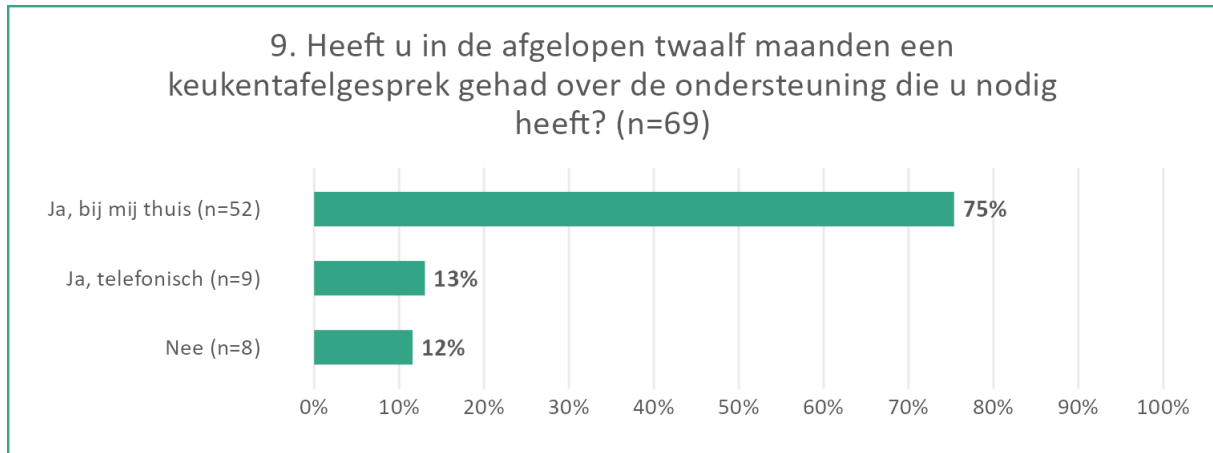


Vraag 8 is alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 7 'nee' hebben ingevuld en dus niet wisten dat ze gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

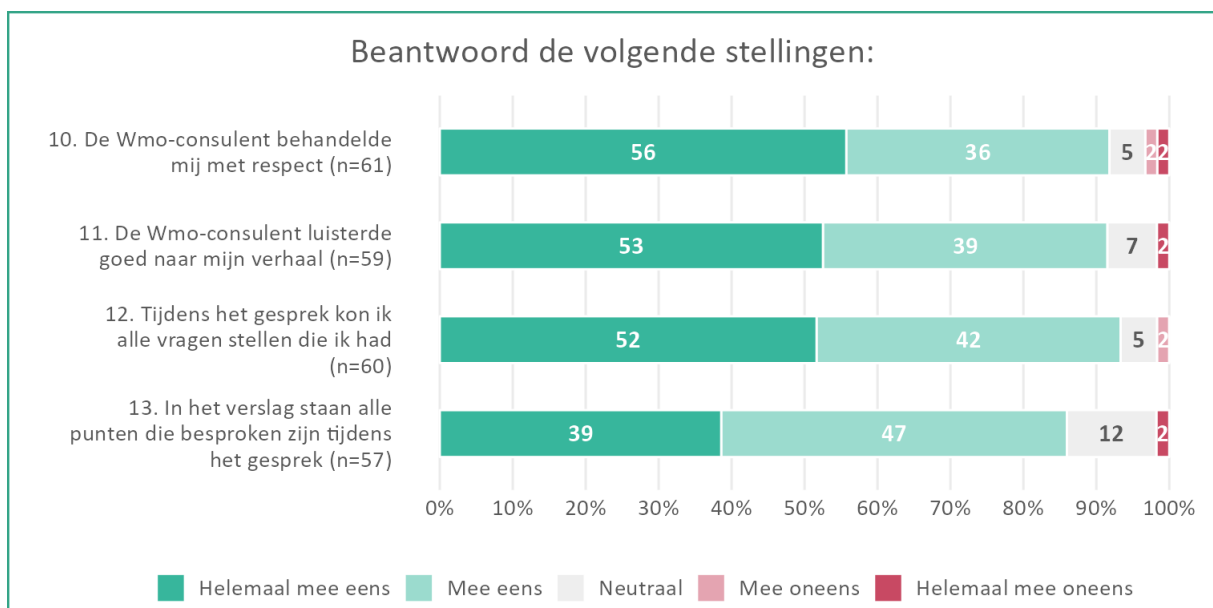


2.2 Het keukentafelgesprek

Naar aanleiding van de aanvraag kan een gesprek worden ingepland. Op basis van de bevindingen kan een ondersteuningsplan worden opgesteld en kan ondersteuning worden geregeld. Aan respondenten die met de gemeente een gesprek hebben gehad, is gevraagd wat zij daarvan vonden.



Vragen 10 tot en met 13 zijn alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 9 'ja' hebben ingevuld en dus in de afgelopen twaalf maanden een keukentafelgesprek hebben gehad.

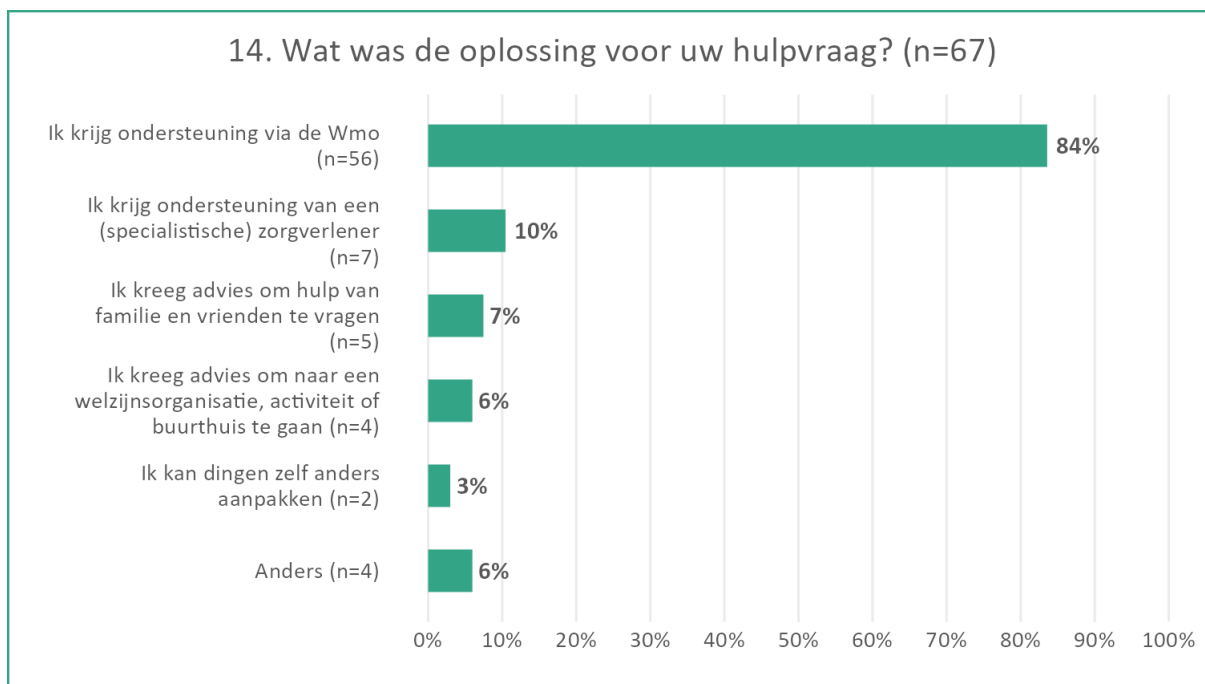


Aantal 'Geen mening/N.v.t.': 10 (n=0), 11 (n=0), 12 (n=0), 13 (n=0).



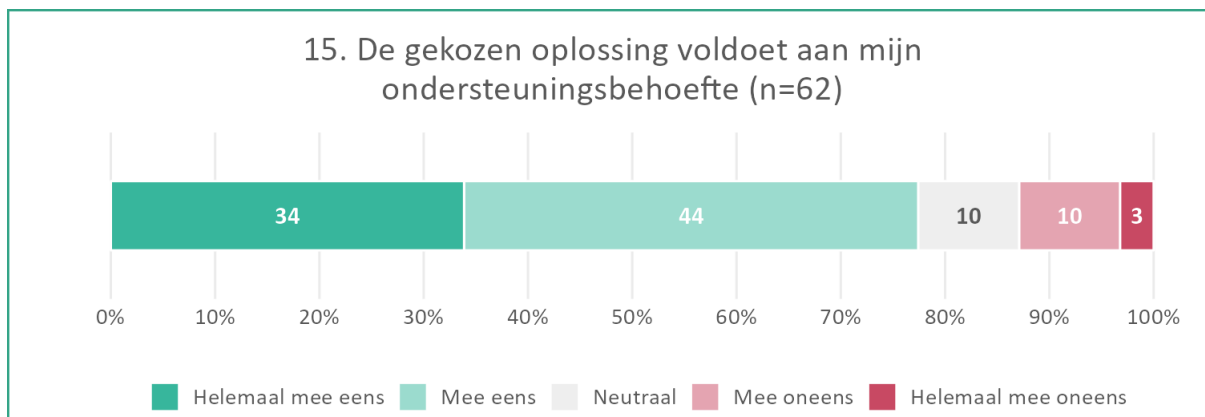
2.3 De oplossing voor de hulpvraag

Tijdens het gesprek wordt met de inwoner naar een oplossing voor de hulpvraag gezocht. Aan respondenten is gevraagd wat ze van de gekozen oplossing vinden.



Het gaat hier om een meerkeuzevraag; respondenten kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%.

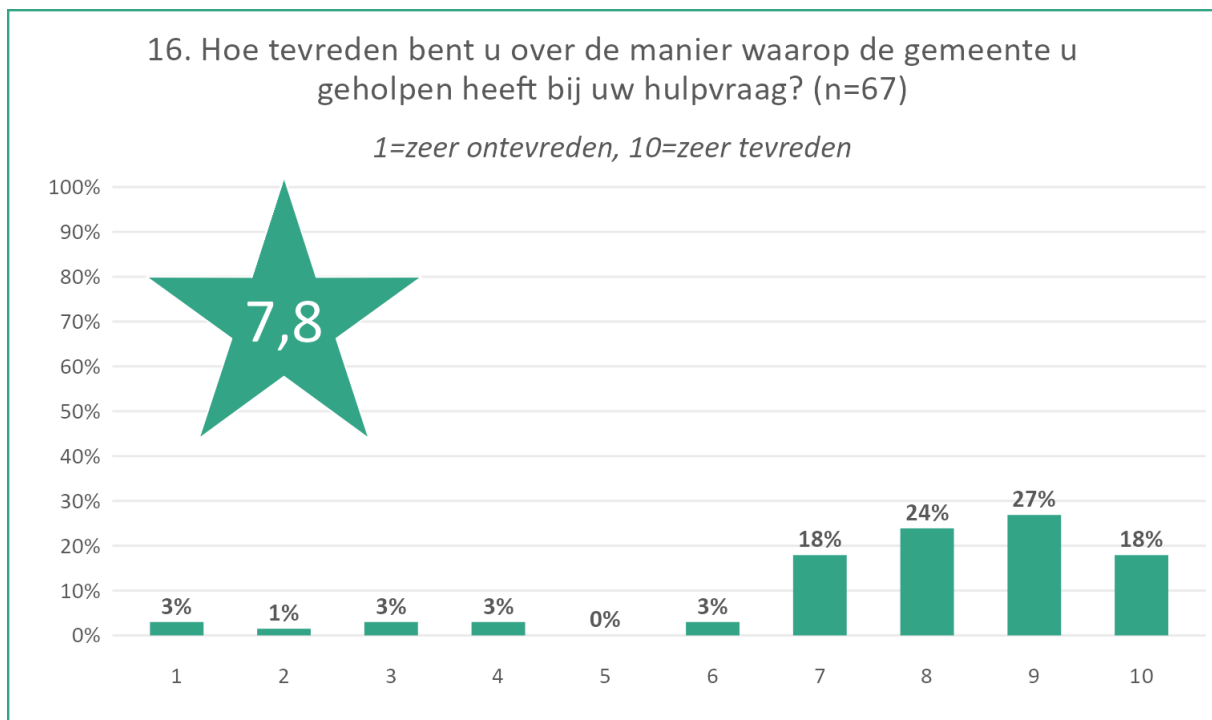
De toelichting gegeven bij de antwoordoptie 'Anders' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlage rapport.



Aantal 'Geen mening/N.v.t.': n=1.

2.4 Algemene tevredenheid

Aan respondenten is gevraagd om een algemeen oordeel te geven over het algehele aanvraagproces.



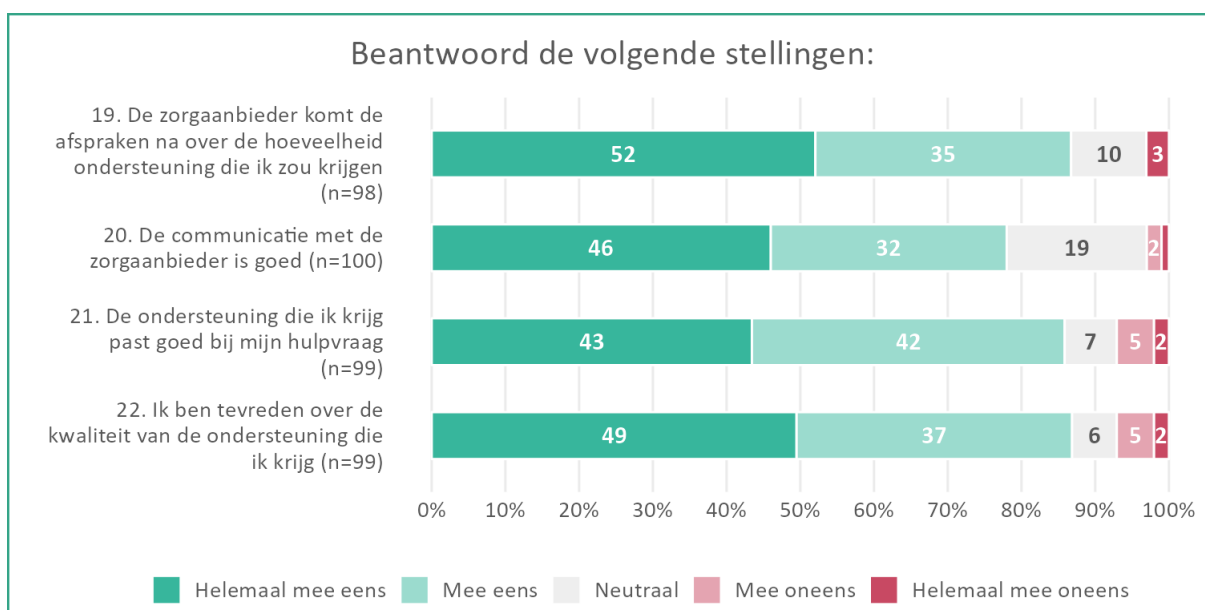
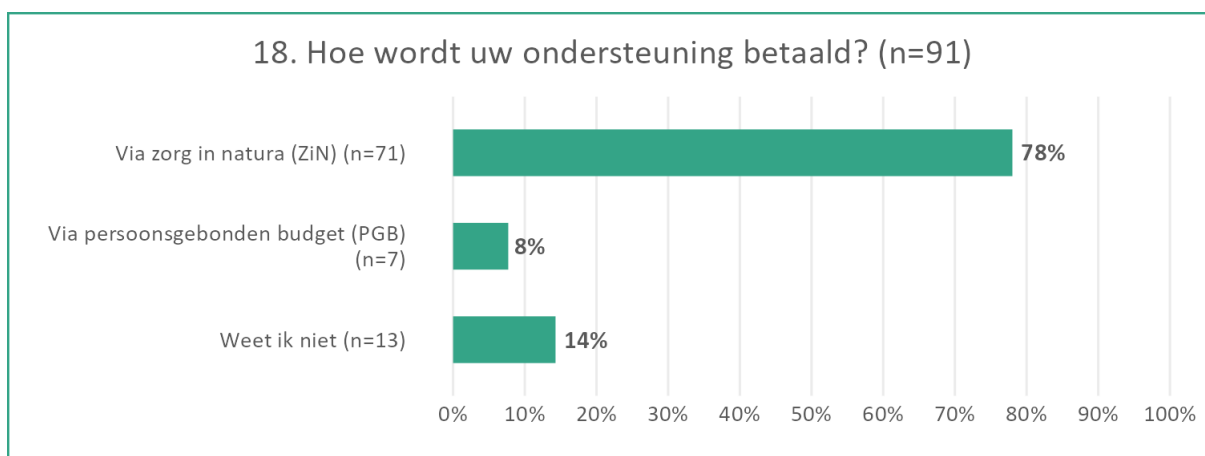
Vraag 17

De toelichtingen bij vraag 17 'Heeft u nog opmerkingen over het regelen van de ondersteuning via de gemeente? (complimenten, suggesties)' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

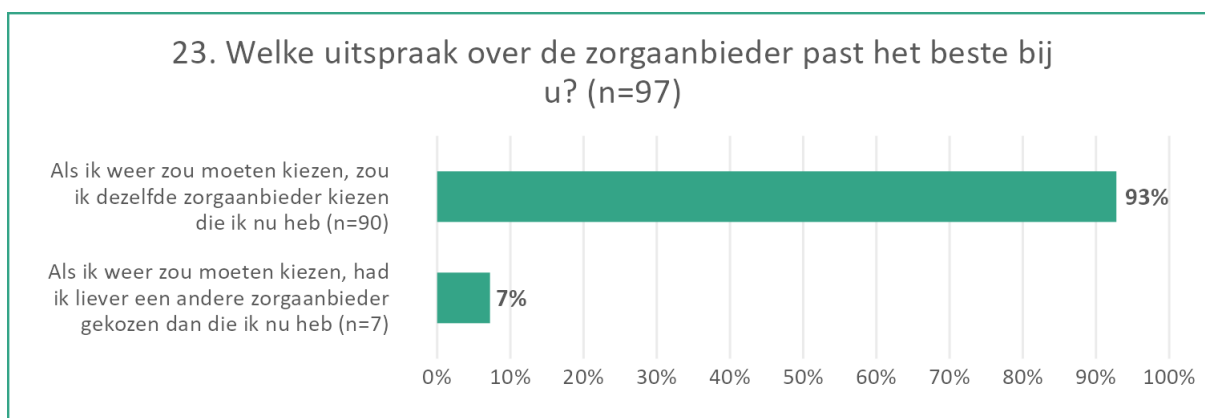
3 | Resultaten *kwaliteit en effect*

3.1 Kwaliteit van de ondersteuning

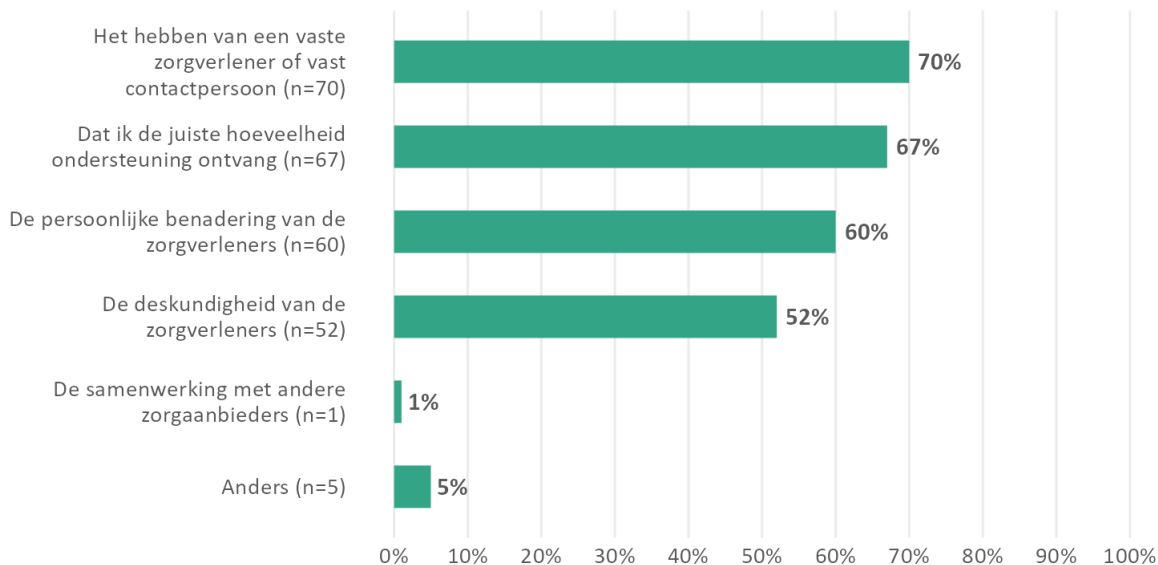
Naar aanleiding van de melding en de hulpaanvraag hebben inwoners een beschikking gekregen en is een Wmo-voorziening geregeld. Voorbeelden zijn hulp bij het huishouden, begeleiding of een hulpmiddel zoals een rolstoel of traplift. Deze paragraaf bevat de ervaringen van de respondenten met de kwaliteit van de ondersteuning.



Aantal 'Geen mening/N.v.t.': 19 (n=0), 20 (n=0), 21 (n=1), 22 (n=0).



24. Wat vindt u belangrijk aan de ondersteuning? (n=100)

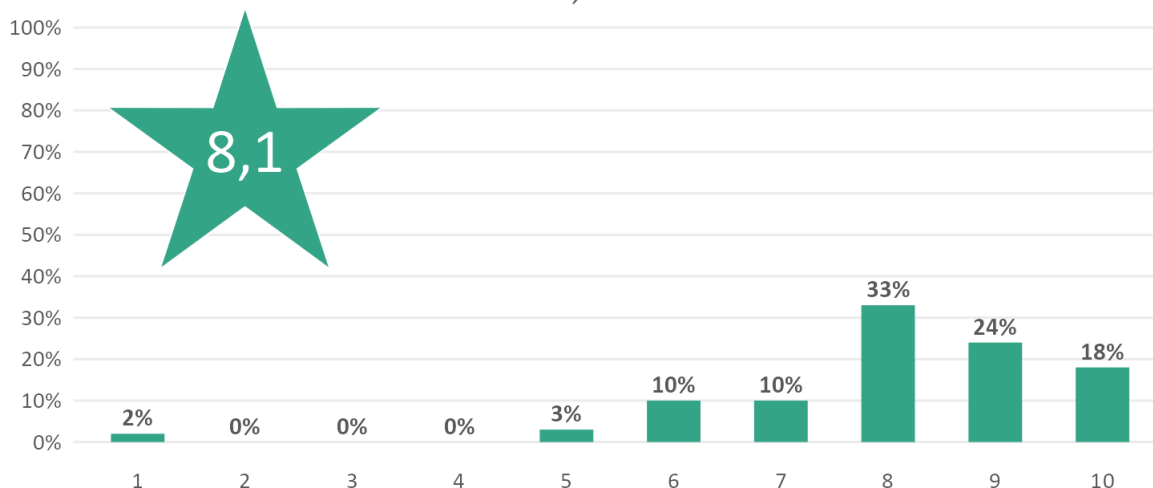


Het gaat hier om een meerkeuzevraag; respondenten kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%. Respondenten konden maximaal drie antwoordopties aankruisen.

De toelichting gegeven bij de antwoordoptie 'Anders' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagerapport.

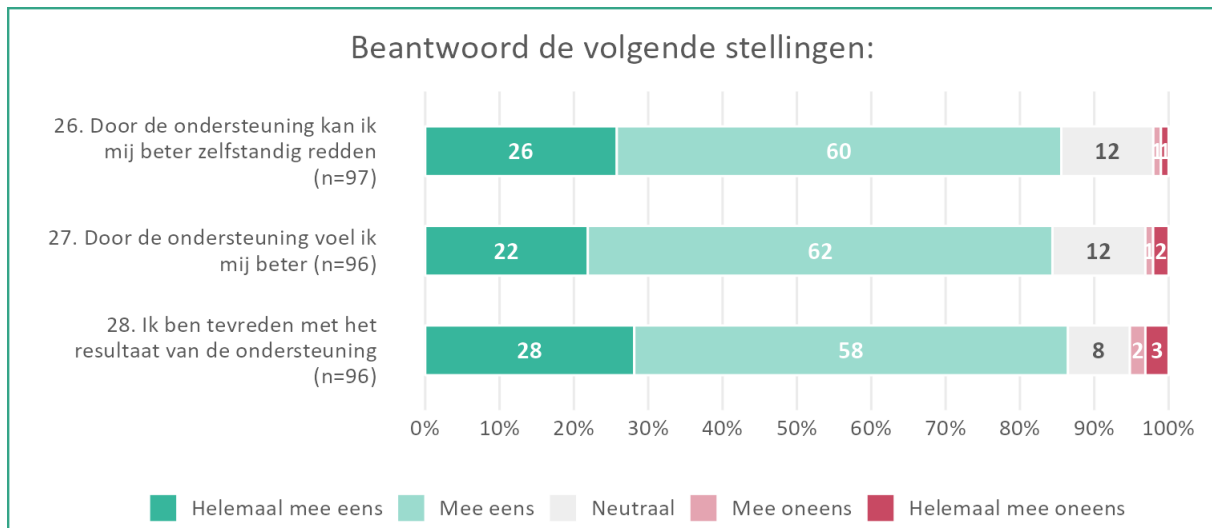
25. Hoe tevreden bent u over de ondersteuning die u van uw zorgaanbieder krijgt? (n=100)

1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden

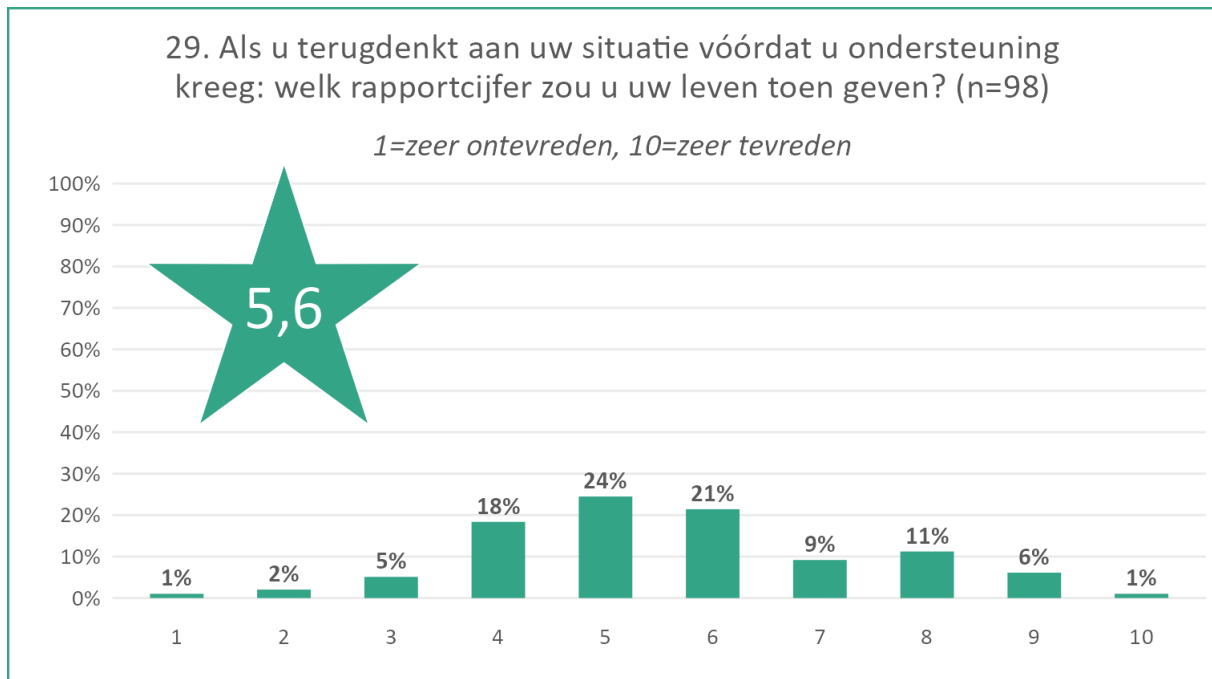


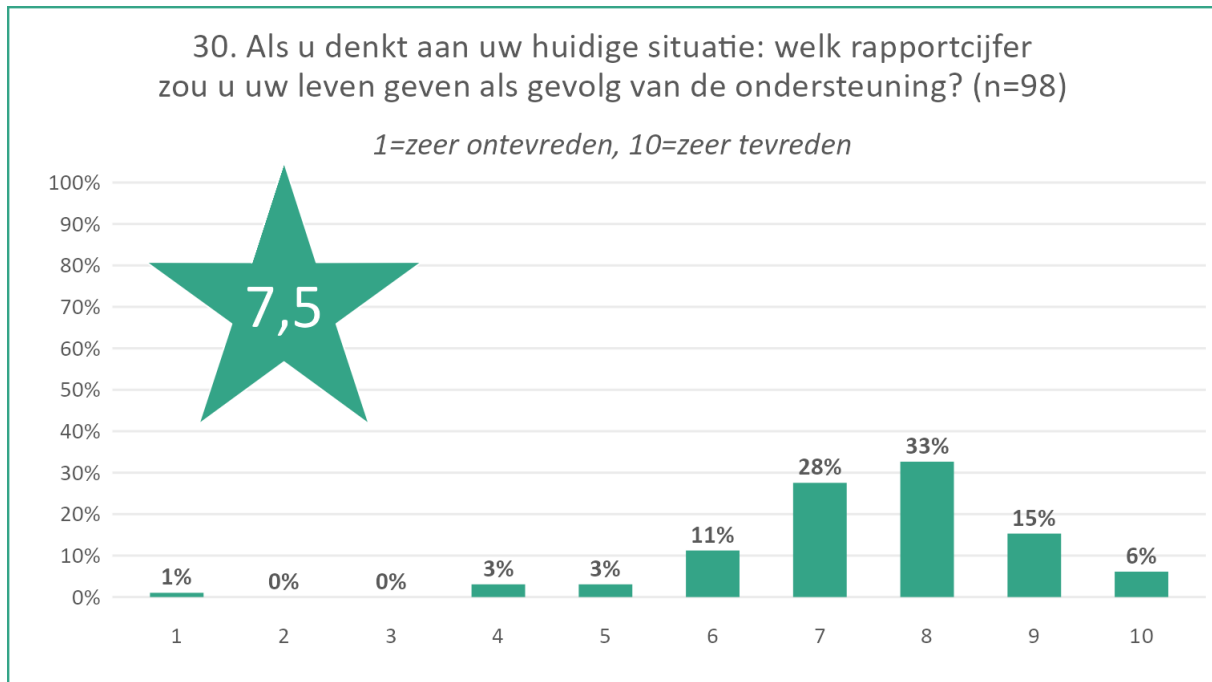
3.2 Effect van de ondersteuning

Eén van de doelen van de Wmo is om inwoners te ondersteunen in hun zelfredzaamheid en zelfstandigheid. De vragen in deze paragraaf hebben betrekking op deze doelen.



Aantal 'Geen mening/N.v.t.': 26 (n=1), 27 (n=1), 21 (n=1), 28 (n=1).





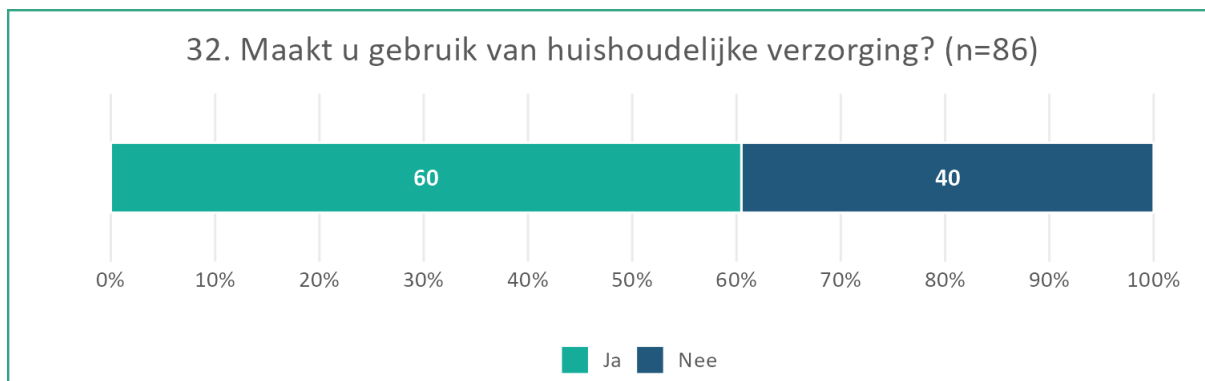
Vraag 31

De toelichtingen bij vraag 31 'Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt? (complimenten, suggesties)' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

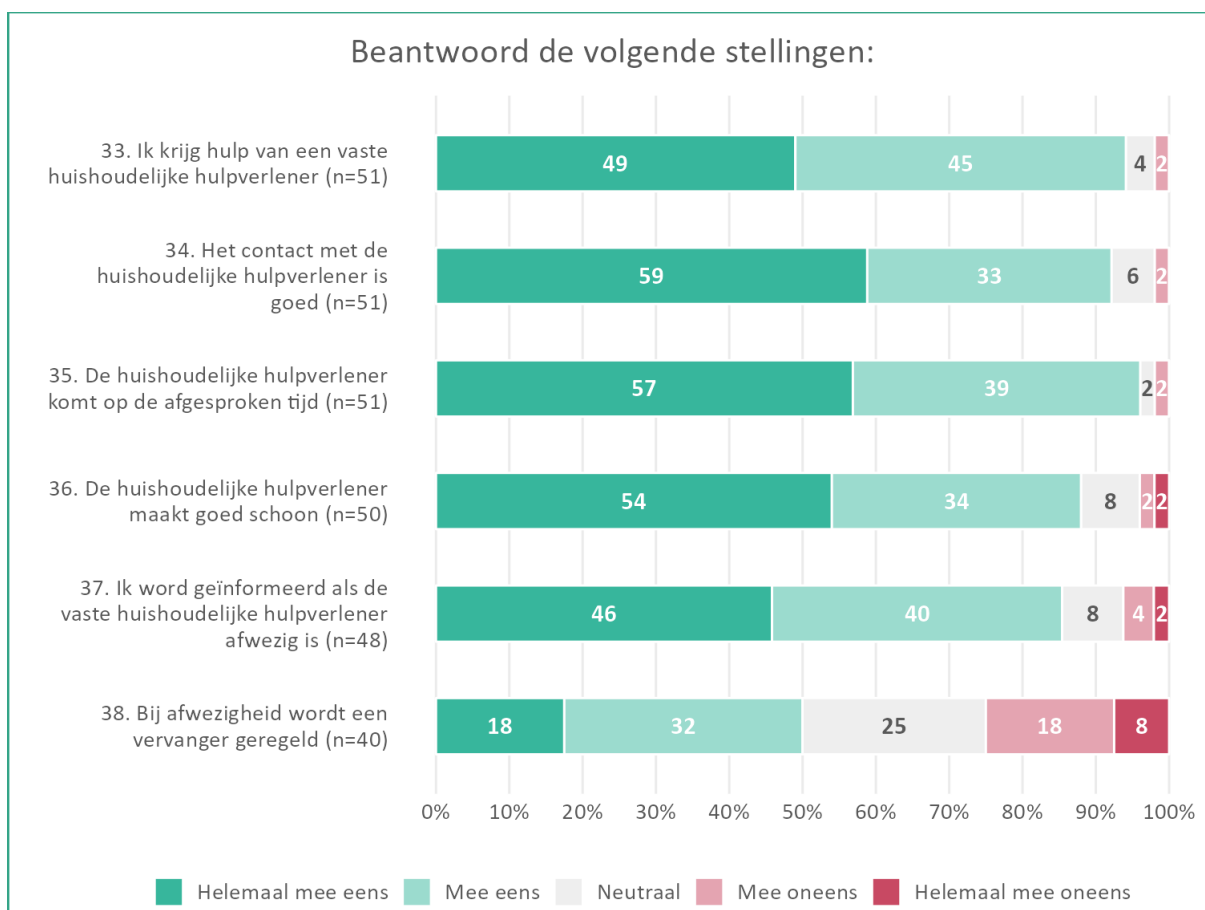


3.3 Huishoudelijke verzorging

Tot slot is aan respondenten gevraagd hoe de huishoudelijke verzorging ervaren wordt. Alleen respondenten die bij de eerste vraag van dit thema aangaven gebruik te maken van huishoudelijke verzorging, hebben deze vragen over huishoudelijke verzorging beantwoord.



Vragen 33 tot en met 39 zijn alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 32 'ja' hebben ingevuld en dus huishoudelijke verzorging hebben ontvangen.

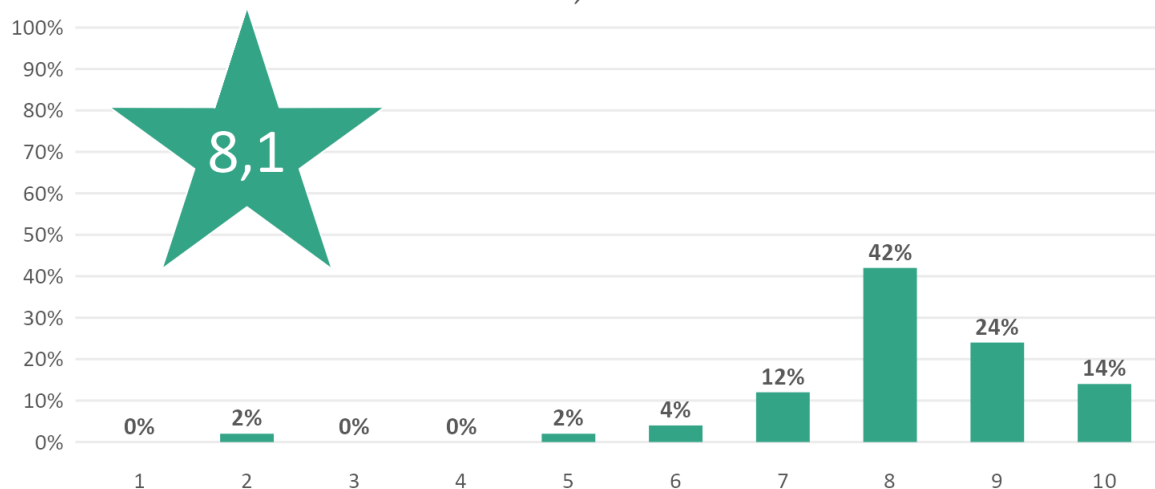


Aantal 'Geen mening/N.v.t.': 33 (n=0), 34 (n=0), 35 (n=0), 36 (n=0), 37 (n=2), 38 (n=7).



39. Hoe tevreden bent u over de huishoudelijke verzorging die u van uw zorgaanbieder krijgt? (n=50)

1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden





3 | Regiovergelijking

In de volgende tabel zijn de gemiddelde scores van de regiogemeenten met elkaar vergeleken. De gemiddelde score van één gemeente is telkens vergeleken met die van de vijf andere gemeenten. Alleen relevante vragen en stellingen zijn meegenomen in de vergelijking. Wanneer scores significant van elkaar afwijken, wordt dit aangegeven met een pijltje: een pijltje omlaag betekent een significant lagere score ten opzichte van het gemiddelde van de gemeenten, en pijltje omhoog betekent een significant hogere score. Een significante afwijking houdt in dat met 95% zekerheid kan worden gesteld dat er sprake is van een echt verschil (de kans op een toevalsbevinding is 5%). Het is mogelijk dat een gemiddelde score van een gemeente lager of hoger is dan die van andere gemeenten, zonder dat dit verschil statistisch significant is. In dat geval wordt gesproken van een absoluut verschil. Tot slot kan een significant verschil klein of groot zijn; significantie zegt alleen iets over de betrouwbaarheid van het verschil, niet over de omvang ervan.

Hoewel er meerdere verschillen tussen de gemeenten significant zijn, zijn ze in absolute niet erg groot. Opvallend is dat gemeente Maashorst op verschillende thema's rondom toegang iets lager scoort dan andere gemeenten, terwijl gemeente Meijerijstad juist iets hoger scoort. Deze verschillen worden als statistisch significant aangemerkt. Het is belangrijk rekening te houden met de mogelijke verklaring dat beide gemeenten een relatief hoog aantal respondenten hebben. Dit vergroot de *statistische power*, waardoor ook kleine verschillen met grotere zekerheid als significant kunnen worden vastgesteld. Een vergelijkbaar patroon is zichtbaar bij de metingen van *kwaliteit en effect*, ook hier scoort gemeente Maashorst geregeld iets lager.

Toegang

Betreft het contact met de gemeente blijkt uit de analyse dat respondenten uit Maashorst significant iets minder vaak wisten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. In Oss was dit juist significant wat vaker aangegeven dan in de overige gemeenten. Respondenten uit Bernheze en Meijerijstad geven significant iets minder vaak aan dat zij tevreden zijn over de snelheid waarmee zij werden geholpen. Inwoners uit Land van Cuijk en Oss waren hier juist significant wat positiever over dan bij de andere gemeenten, net als dat zij ook significant wat vaker het gevoel hadden serieus genomen te worden door de medewerkers van de gemeente. Bij respondenten uit Maashorst was dit juist significant iets lager. Het grootste deel van de respondenten heeft samen met de medewerker naar oplossingen gezocht, waarbij inwoners van Land van Cuijk dit significant iets vaker hebben ervaren en de inwoners van Maashorst significant iets minder. De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner lijkt het hoogst te zijn in Bernheze, echter is de nauwkeurigheidsmarge van de dataset van deze gemeente onder de gewenste 5% en dient dit resultaat zorgvuldig geïnterpreteerd te worden.

Wanneer het gaat over het keukentafelgesprek scoren gemeenten vergelijkbaar. Er zijn alleen bij Maashorst en Meijerijstad kleine significante verschillen met de andere gemeenten. Maashorst scoort hier steeds significant iets lager en Meijerijstad iets hoger dan de andere gemeenten. Hetzelfde geldt voor het aantal respondenten dat aangeeft dat de oplossing voldoet aan de ondersteuningsbehoefte. Over het algemeen zijn de respondenten tevreden over manier waarop de gemeenten hun hebben geholpen bij hun hulpvraag, waarbij Land van Cuijk significant het hoogste scoort.

Vraagstellingen		Bernheze* (n=165)	Boekel* (n=70)	Land van Cuijk (n=338)	Maashorst (n=785)	Meerijstad (n=815)	Oss (n=737)
Contact met de gemeente (1=helemaal mee oneens; 5=helemaal mee eens)							
3	Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	3,8	3,8	3,8	3,6 ↓	3,8	3,9 ↑
4	Ik werd snel geholpen	3,7 ↓	3,6	4,1 ↑	3,8	3,7 ↓	4,0 ↑
5	De medewerker nam mij serieus	4,1	4,1	4,3 ↑	4,1 ↓	4,3	4,3 ↑
6	De medewerker en ik hebben samen naar oplossingen gezocht	4,0	3,8	4,2 ↑	4,0 ↓	4,1	4,1
De onafhankelijke cliëntondersteuner (1=nee; 2=ja)							
7	Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	1,6 ↑	1,4	1,4	1,4 ↓	1,4	1,4
Het keukentafelgesprek (1=helemaal mee oneens; 5=helemaal mee eens)							
10	De Wmo-consulent behandelde mij met respect	4,4	4,4	4,5	4,4 ↓	4,5 ↑	4,5
11	De Wmo-consulent luisterde goed naar mijn verhaal	4,4	4,4	4,5	4,3 ↓	4,5 ↑	4,5
12	Tijdens het gesprek kon ik alle vragen stellen die ik had	4,4	4,4	4,5	4,3 ↓	4,5 ↑	4,5
13	In het verslag staan alle punten die besproken zijn tijdens het gesprek	4,3	4,2	4,4	4,2 ↓	4,4 ↑	4,4
De oplossing voor de hulpvraag (1=helemaal mee oneens; 5=helemaal mee eens)							
15	De gekozen oplossing voldoet aan mijn ondersteuningsbehoefte?	4,1	4,0	4,1	3,9 ↓	4,1 ↑	4,1
Algemene tevredenheid (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)							
16	Hoe tevreden bent u over de manier waarop de gemeente u geholpen heeft bij uw hulpvraag?	7,6	7,8	8,1 ↑	7,8	7,8	7,9

* Nauwkeurigheidsmarge is hoger dan 5%. Deze resultaten dienen zorgvuldig geïnterpreteerd te worden.

Kwaliteit en effect

Betreft de kwaliteit van de ondersteuning van de zorgaanbieder zijn de respondenten uit Maashorst het significant minder vaak eens met de stellingen. Zij scoren de algemene tevredenheid van de ondersteuning dan ook significant lager dan in de andere gemeenten. De overige resultaten zijn vergelijkbaar tussen de gemeenten. Respondenten uit Land van Cuijk zijn het significant vaker eens met de stelling dat de zorgaanbieder de afspraken nakomt over de hoeveelheid ondersteuning die respondenten zouden te krijgen. Tot slot scoren de aanbieders van huishoudelijke hulp van de bijna alle gemeenten vrijwel gelijk, met uitzondering een significant hogere score in Bernheze over het informeren bij de afwezigheid van de vaste hulp en het regelen van een vervanger. Ook krijgt de huishoudelijke hulp in het algemeen een significant hogere score dan in de overige gemeenten. In Maashorst zijn respondenten juist significant minder tevreden over het informeren en zorgen voor een vervanger bij afwezigheid van de vaste hulp.

Vraagstellingen		Bernheze* (n=198)	Boekel* (n=102)	Land van Cuijk (n=303)	Maashorst** (n=260)	Meerijstad (n=318)	Oss (n=301)
De kwaliteit van de ondersteuning van de zorgaanbieder (1=helemaal mee oneens; 5=helemaal mee eens)							
19	De zorgaanbieder komt de afspraken na over de hoeveelheid ondersteuning die ik zou krijgen	4,2	4,3	4,4 ↑	4,1 ↓	4,3	4,2
20	De communicatie met de zorgaanbieder is goed	4,2	4,2	4,2	4,0 ↓	4,2	4,2
21	De ondersteuning die ik krijg past goed bij mijn hulpvraag	4,2	4,2	4,1	4,0 ↓	4,2	4,2
22	Ik ben tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg	4,2	4,3	4,2	4,1 ↓	4,2	4,1
25	Hoe tevreden bent u over de ondersteuning die u van uw zorgaanbieder krijgt? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)	8,2	8,1	8,0	7,8 ↓	8,0	8,0
Wat levert de ondersteuning mij op (1 = helemaal niet mee eens; 5=helemaal mee eens)							
26	Door de ondersteuning kan ik mij beter zelfstandig redden	4,1	4,1	4,1	4,1	4,1	4,1
27	Door de ondersteuning voel ik mij beter	4,1	4,0	4,1	4,1	4,1	4,0
28	Ik ben tevreden met het resultaat van de ondersteuning	4,0	4,1	4,0	3,9 ↓	4,1 ↑	4,0
29	Als u terugdenkt aan uw situatie vóórdat u ondersteuning kreeg: welk rapportcijfer zou u uw leven toen geven? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)	5,5	5,6	5,4	5,5	5,0 ↓	5,5
30	Als u denkt aan uw huidige situatie: welk rapportcijfer zou u uw leven geven als gevolg van de ondersteuning? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)	7,7	7,5	7,6	7,6	7,6	7,4
Huishoudelijke verzorging (1=helemaal niet mee eens; 5=helemaal mee eens)							
33	Ik krijg hulp van een vaste huishoudelijke hulpverlener	4,4	4,4	4,3	4,1 ↓	4,3	4,3
34	Het contact met de huishoudelijke hulpverlener is goed	4,4	4,5	4,4	4,3	4,3	4,4
35	De huishoudelijke hulpverlener komt op de afgesproken tijd	4,5	4,5	4,3	4,3	4,4	4,3
36	De huishoudelijke hulpverlener maakt goed schoon	4,2	4,4	4,1	4,1	4,2	4,2
37	Ik word geïnformeerd als de vaste huishoudelijke hulpverlener afwezig is	4,4 ↑	4,2	4,2	4,0 ↓	4,2	4,2
38	Bij afwezigheid wordt een vervanger geregeld	3,7 ↑	3,4	3,4	3,1 ↓	3,4	3,6
39	Hoe tevreden bent u over de huishoudelijke verzorging die u van uw zorgaanbieder krijgt? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)	8,3 ↑	8,1	7,9	7,8	7,8	7,9

* Nauwkeurigheidsmarge is hoger dan 5%. Deze resultaten dienen zorgvuldig geïnterpreteerd te worden.

** De nauwkeurigheidsmarge is 5,2%. Dit wordt nog als acceptabel beschouwd om op basis daarvan uitspraken te doen over de populatie.

Uw contactpersonen

Savanne Grotenhuis – s.grotenhuis@zorgfocuz.nl

Martin Bloem – m.bloem@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen

Schweitzerlaan 4
9728 NP Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Arthur van Schendelstraat 650
3511 MJ Utrecht

T. 050 – 82 00 461
contact@zorgfocuz.nl
www.zorgfocuz.nl

